



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

โครงการ

เมนูบุหรี่ ช่วยลดเวลาการทำงานของพนักงาน

Menu List Cigarette Helps to reduce employee time

บริษัท CP ALL จำกัด (มหาชน) สาขาไดโนอินน์ 03353

โดย

นางสาวศุภลักษณ์ พายไธสง 5940502132

นางสาวสุพรรณิ ลิพิลา 5940502135

โปรแกรมวิชา การจัดการ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา ในโครงการสหกิจศึกษา

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา คณะวิทยาการจัดการ

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562

กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าได้เข้าไปเป็นนักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจ เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ 2562 จนถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ 2563 ณ ร้านสะดวกซื้อ 7 - Eleven สาขาไดโนอินน์ ได้รับมอบหมายให้ทำโครงการเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของร้านสะดวกซื้อ 7 - Eleven โครงการวิจัยเรื่อง Menu List Cigarette ช่วยลดเวลาการทำงานของพนักงาน สามารถสำเร็จ ล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องจากบุคคลหลายท่าน

ขอขอบพระคุณ คุณณัชชา ทะสะวะดี ผู้จัดการร้าน 7-11 สาขา ไดโนอินน์ และ คุณหทัยรัตน์ กุศลรัตน์ FC.พี่เลี้ยง ที่ช่วยส่งเสริม ได้กรุณาให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ต่างๆ คำปรึกษาแนะนำความคิดเห็น กำลังใจและตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา

ขอขอบพระคุณ พี่ๆน้องๆเพื่อนๆร่วมงานทุกท่านที่คอยให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษาในเรื่องต่างๆ และเป็นกำลังใจให้ตลอดมา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องโครงการในครั้งนี้

ผู้จัดทำรายงาน

บทคัดย่อ

บริษัทซีพีออลส์ จำกัด (มหาชน) หนึ่งในกลุ่มธุรกิจของเครือเจริญโภคภัณฑ์ สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่ 111/19-20 ถ.พญากลาง ต.หนองปรือ อ.บางละมุง จ.ชลบุรี 20150 เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven โดยได้รับสิทธิแต่เพียงผู้เดียว (Exclusive Right) จาก 7-Eleven, Inc. ให้ประกอบธุรกิจภายใต้เครื่องหมายการค้า “7-Eleven” ในประเทศไทย ภายใต้สัญญา Area License Agreement ตั้งแต่วันที่ 7 พฤศจิกายน 2531 และดิฉันได้เข้าไปเป็นนักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจ เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 จนถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ณ ร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขา ไค่นาอินน์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและเพื่อให้เกิดการจดจำตำแหน่งของบุนหรีได้อย่างแม่นยำและมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานหยิบจับบุนหรีให้ลูกค้าผิดและเกิดความล่าช้าในการให้บริการลูกค้า เนื่องจากบุนหรีมีลักษณะคล้ายกัน มีหลากหลายยี่ห้อ อีกทั้งพนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับชนิดของบุนหรี โดยเฉพาะพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการหยิบจับบุนหรีและเกิดความล่าช้าในการหาบุนหรีให้ลูกค้า ทำให้ทางร้านมีปัญหา เกิดข้อร้องเรียนจากลูกค้าเป็นประจำ และมีการนำเอาสินค้ามาเปลี่ยนคืนบ่อยครั้ง

สรุปในการวิจัยครั้งนี้มีการแก้ปัญหาสินค้า โดยการออกแบบฟอร์มบุนหรีขึ้นมา มีลักษณะเป็นเล่มรายการเมนูบุนหรี ในตัวแบบฟอร์มจะจัดตามเซลล์ชั้นของบุนหรี ว่าแต่ละชั้นมีบุนหรีกี่ชนิด มีชนิดไหนบ้าง เพื่อความเข้าใจและง่ายต่อการจดจำ มีการระบุตัวเลขกำกับบอกถึงชั้นและช่องของบุนหรีแต่ละชนิด ให้พนักงานใหม่ได้นำไปศึกษา ผลที่ได้คือ ช่วยลดความผิดพลาดที่เกิดจากการหยิบบุนหรีผิดให้ลูกค้า ไม่เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ทำให้ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลากับการให้บริการของพนักงาน และไม่เกิดข้อร้องเรียนใดๆจากลูกค้า

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขั้นตอนการดำเนินงาน	
- วิธีการดำเนินงาน	5-6
การดำเนิน โปรเจกต์รูปแบบ Flow Chat	7
ผลการดำเนินงาน	8
สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	8
เอกสารอ้างอิง	9
ภาคผนวก	10 -14
ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม	15

บทนำ

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการ

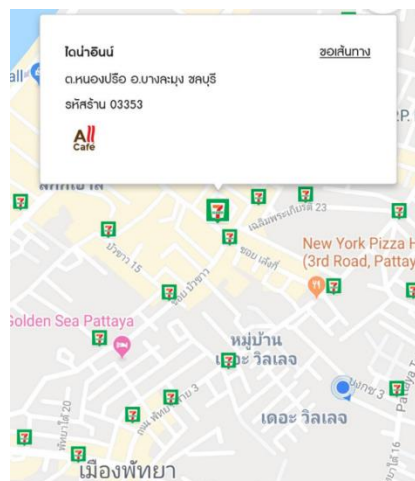
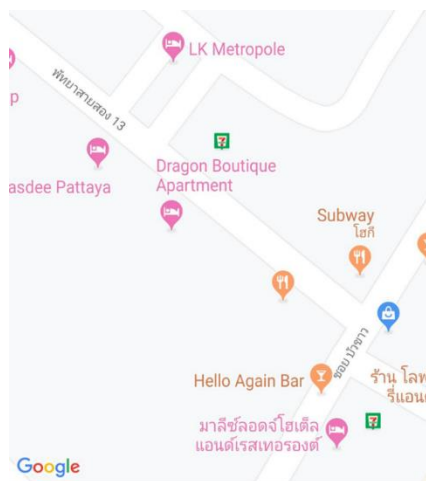


ภาพที่ 1 แสดงให้เห็นหน้าร้านเซเว่น - อีเลฟเว่น สาขา ใค่น่าอินน์

ชื่อสถานที่ประกอบการ เซเว่น - อีเลฟเว่น สาขา ใค่น่าอินน์

สถานที่ตั้งเลขที่ 33/52-53 ซอยบัวขาว ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ 20150

โทรศัพท์ 09-10023353



ภาพที่ 2 แสดงให้เห็นที่ตั้งเซเว่น – อีเลฟเว่นสาขา ใค่น่าอินน์ 03353

1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีการนำเข้าบุหรี จากต่างประเทศหลากหลายชนิด หลากหลายยี่ห้อและปัญหาที่พบ คือ พนักงานหยิบบุหรีให้ลูกค้าผิด โดยเฉพาะพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นความสำคัญของพนักงาน และการให้บริการกับลูกค้า

ปัญหาเนื่องมาจากบุหรีมีลักษณะที่เหมือนกัน และมีหลากหลายยี่ห้อทำให้พนักงานไม่รู้จักชนิด และตำแหน่งของบุหรี จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการลูกค้า และอีกปัญหาหนึ่ง คือ พนักงานไม่มีความรู้เรื่องของบุหรี โดยเฉพาะพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่จึงส่งผลกระทบต่อให้ที่ร้าน เกิดข้อร้องเรียน จากลูกค้า หรือ มีลูกค้านำสินค้ามาเปลี่ยนคืนบ่อยครั้ง

ดังนั้น เพื่อลดความผิดพลาดในการให้บริการลูกค้าผู้ศึกษาจึงจัดทำแบบฟอร์มขึ้นมาให้กับพนักงานใหม่ในร้านนำไปศึกษา ทำความเข้าใจเกี่ยวกับบุหรีแต่ละชนิด เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และการให้บริการของพนักงานกับลูกค้า

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว
2. เพื่อศึกษาวิธีการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน
3. เพื่อให้เกิดการจดจำตำแหน่งของบุหรีได้อย่างแม่นยำ

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. พนักงานหยิบจับบุหรีได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น
2. ลดระยะเวลาการทำงาน of พนักงาน สามารถเอาเวลาที่เหลือไปทำอย่างอื่นได้เช่น plus sale
สินค้า
3. ลูกค้าได้รับสินค้าที่ถูกต้องและตรงตามความต้องการ

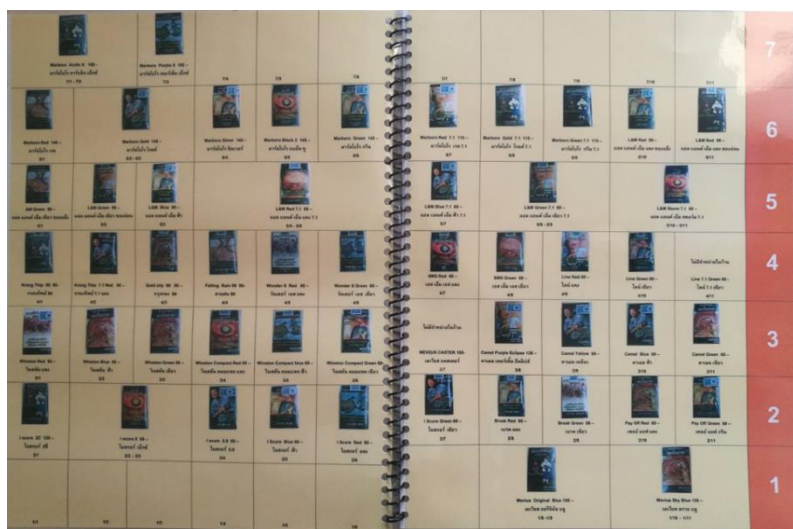
4. ขั้นตอนการดำเนินงาน

วิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 1 สํารวจชั้นของบุหรีว่ามีจำนวนกี่ช่องและบุหรีมีกี่ชนิด



ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบฟอร์มบุหรี่ให้มีความโดดเด่น มีความเข้าใจ และง่ายต่อการจดจำของพนักงาน



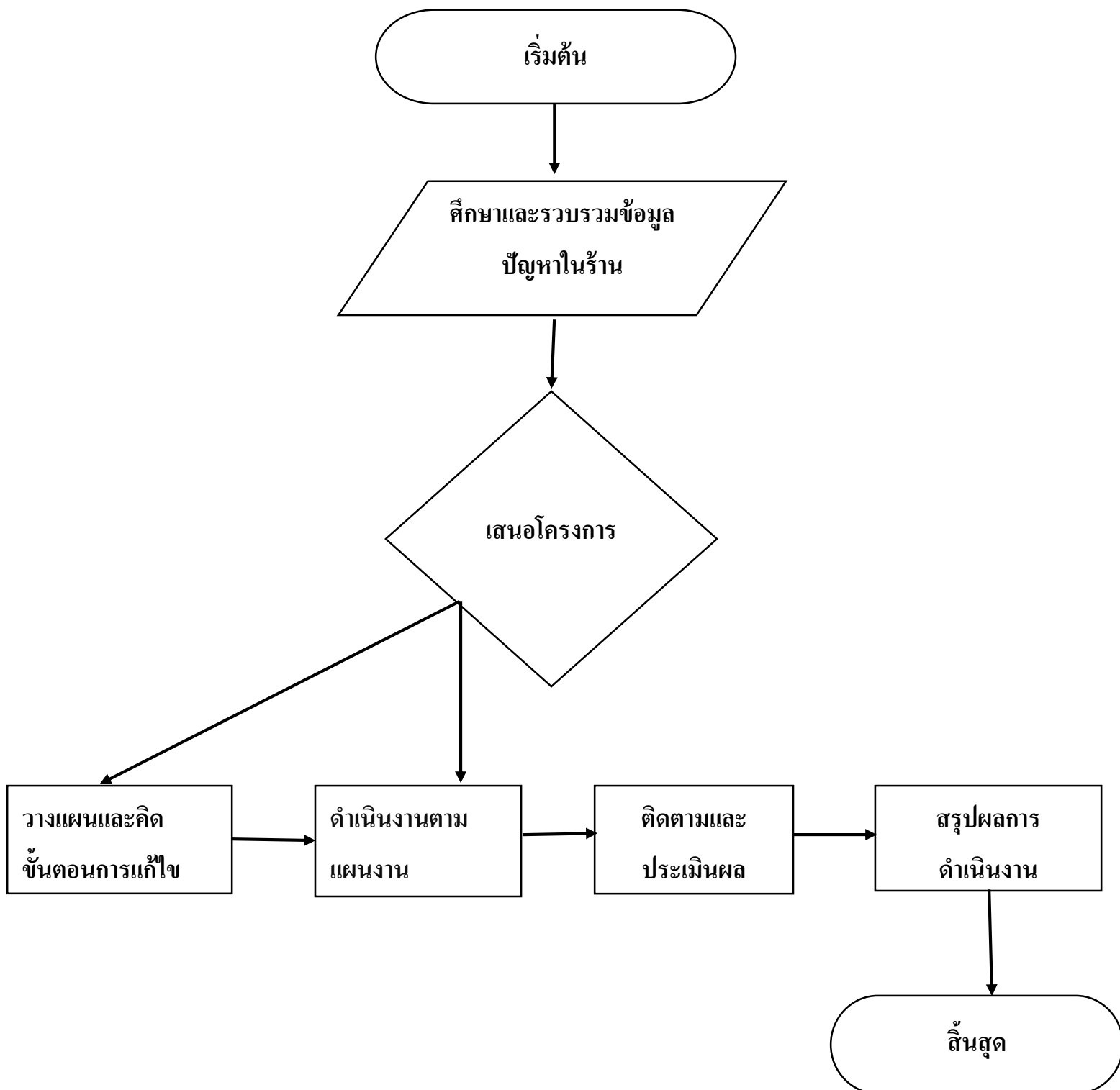
ในแบบฟอร์มได้มีการระบุภาพ, ชื่อภาษาไทย-อังกฤษ, ราคา, ตัวเลข
ที่บอกถึงตำแหน่งชั้นและช่องของบุหรี่



ขั้นตอนที่ 3 นำแบบฟอร์มมาทดลองใช้กับพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่



5. การดำเนินโครงการในรูปแบบ FlowChart



6. ผลการดำเนินงาน

1. ก่อนนำแบบฟอร์มมาใช้กับพนักงาน พนักงานใช้เวลาในการหาบุหรีไป 8 วินาที
หลังนำแบบฟอร์มมาใช้ พนักงานใช้เวลาในการหาบุหรีไป 5 วินาที
จะเห็นได้ว่า เวลาในการหาบุหรีลดลงไป 3 วินาที
2. พนักงานหยิบจับบุหรีได้คล่องและรวดเร็วขึ้น หลังจากได้ศึกษาแบบฟอร์ม
3. ลูกค้าได้สินค้าที่ถูกต้องตรงตามความต้องการ

7. สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีปัญหาในการหยิบจับบุหรีให้ลูกค้าผิดบ่อยครั้ง โดยเฉพาะพนักงานใหม่ เพราะไม่มีความรู้เกี่ยวกับชนิดของบุหรี เนื่องจากบุหรีมีหลากหลายยี่ห้อ มีลักษณะที่คล้ายกันและทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการกับลูกค้า

ผู้ศึกษาจึงสังเกตเห็นปัญหาและได้หาแนวทางในการแก้ไข โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับบุหรีแต่ละชนิด โดยแบบฟอร์มบุหรีที่จัดทำขึ้นมาเพื่อให้พนักงานใหม่ได้ศึกษาและทำความเข้าใจ เพื่อลดความผิดพลาดในการหยิบจับบุหรีให้ลูกค้าผิดอีก ทำให้ลูกค้าต้องมาเสียเวลาในการหาบุหรีของพนักงาน

ดังนั้นการแก้ไขปัญหานี้ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานใหม่ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากจะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแล้ว ลูกค้าได้รับสินค้าที่ถูกต้องจากพนักงาน ลูกค้าไม่เสียเวลาในการให้บริการของพนักงาน ยังทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจที่จะมาใช้บริการในครั้งต่อไป และไม่เกิดข้อร้องเรียนใดๆจากลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

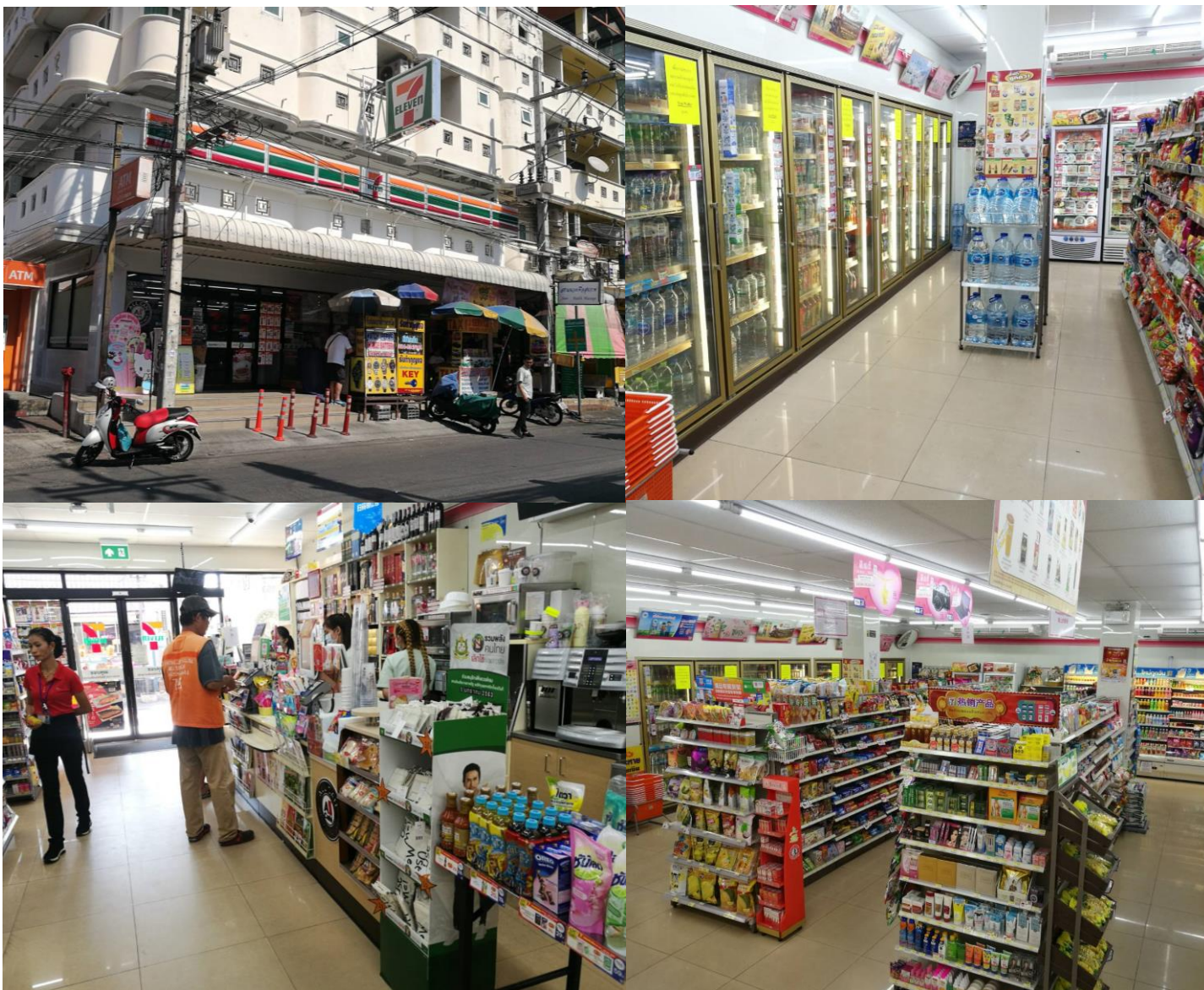
นักศึกษาสหกิจได้นำความรู้หรือทฤษฎีในแต่ละรายวิชาที่เรียนมาใช้ในการทำงานและใช้ในการแก้ไขปัญหาในบางสถานการณ์ รายวิชาที่ได้นำมาใช้มีดังนี้ ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับนักบริหาร การจัดการตนเองเพื่อพัฒนา งาน ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ การจัดการทุนมนุษย์ สถิติเพื่อการบริหารธุรกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรและการจัดการ หลักการตลาด หลักการบัญชี การเงินธุรกิจ วิธีแห่งชีวิต การเป็นพลเมือง การคิดเชิงระบบและการตัดสินใจ การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กร วัฒนธรรมองค์กรและภาวะผู้นำ เครื่องมือการจัดการสมัยใหม่ ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ การเป็นผู้ประกอบการ การจัดการโครงการ การเจรจาต่อรองและการแก้ปัญหาความขัดแย้งทางธุรกิจ การจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานเกี่ยวกับการขนส่งDC การจัดการเชิงกลยุทธ์ การจัดการเชิงบูรณาการ ซึ่งในบางรายวิชาได้ให้ทั้งทฤษฎีและการปฏิบัติ บางรายวิชาตัวนักศึกษาเองอาจจะไม่เข้าใจกับทฤษฎีจริง แต่ในสถานการณ์จริงนั้นจะสอนให้ตัวนักศึกษานั้นเข้าใจเพิ่มมากขึ้น และสุดท้ายรายวิชาต่างๆที่ได้กล่าวมานั้นช่วยให้นักศึกษานำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างถูกต้อง

ภาคผนวก

ภาพประกอบการปฏิบัติงานสหกิจและโครงการที่ได้รับมอบหมาย



สถานประกอบการ 7-11 สาขาไดโนอินน์ (03353)







10. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ควรใส่สัญลักษณ์เพิ่มเติม เช่น รูปดาว หรือจุดต่างๆ เพื่อบ่งบอกถึงตำแหน่งของบุหรี ซองแข็ง ซองอ่อน ให้พนักงานเกิดการจดจำได้ง่ายขึ้น